

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. nóvember 2023 í máli nr. 30/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. mars 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, Bandaríkjunum, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 1.619,25 bandaríska dollara.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 24. apríl 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Var boðið ítrekað með ábyrgðarpósti 31. maí 2023 sem móttekið var af hálfu varnaraðila 2. júní 2023. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bílaleigusamningur aðila, ástandsskýrsla bifreiðar, dags. 20. febrúar 2022, skjáskot af vefsíðu Vegagerðarinnar um vindhraða dagana 23.-25. febrúar 2022, upplýsingar af vefsíðu varnaraðila um tryggingar hans, ljósmynd af bifreið, skjáskot af greiðslukortayfirliti sóknaraðila, reikningur varnaraðila, dags. 26. febrúar 2022, og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 20. nóvember 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila dagana 20. – 26. febrúar 2022. Festi sóknaraðili jafnframt kaup á svokallaðri „Platinum“ tryggingu varnaraðila vegna leigunnar. Sóknaraðili kveðst hafa lent í miklu óveðri undir Hafnarfjalli sem hafi haft þær afleiðingar að framhurð bifreiðarinnar f auk upp og skemmdist. Þann 26. febrúar 2022 skuldfærði varnaraðili kreditkort sóknaraðila um 2.388,94 dollara vegna tjónsins. Sóknaraðili telur hins vegar að umrætt tjón hafi átt að falla undir þá tryggingu sem hún keypti af varnaraðila og hafi henni aðeins borið að greiða varnaraðila 769,69 bandaríska dollara vegna tjónsins. Krefst sóknaraðili því endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 1.619,25 bandarískra dollara.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi eindregið hvatt hana til að kaupa fyrrnefnda tryggingu og fullyrt að sóknaraðili myndi þá ekki þurfa að greiða neinn kostnað ef bifreiðin yrði fyrir tjóni á leigutímanum. Fullyrðingar í texta auglýsingar með tryggingunni, sem kveða á um að hún nái yfir tjón af völdum óveðurs, stangist hins vegar á við smáa lettrið í leigusamningi aðila. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila sagt henni að hún ætti að kaupa tryggingu sem myndi tryggja hana fyrir tjóni vegna sand- og malarfoks enda væri veðurfar á Íslandi að vetrarlagi oft slæmt. Hins vegar hafi viðkomandi starfsmaður ekki upplýst hana um

að tjón sem hljótist af því að vindhviða feyki upp bílhurð falli ekki undir neinar af tryggingum varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa tekið ákvörðun um að kaupa umrædda tryggingu á grundvelli upplýsinga á vefsíðu varnaraðila og samtals hennar við starfsmann varnaraðila við upphaf leigutíma.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili borið því við að framangreint undantekningarákvæði sé bæði tilgreint á vefsíðu hans sem og í samningi aðila. Sóknaraðili telur hins vegar að upplýsingar á vefsíðu varnaraðila séu villandi varðandi tryggingavernd þeirra trygginga sem varnaraðili bjóði upp á. Auk þess hafi starfsmaður varnaraðila ekki veitt henni neinar upplýsingar um þau tjónstilvik sem undanskilin séu tryggingarskilmálunum. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili neiti að viðurkenna að misvísandi upplýsingar sé að finna á vefsíðunni og þannig hafi varnaraðili ekki staðið við svokallaða „zero excess“ fullyrðingu vegna „Platinum“ tryggingarinnar. Krefst sóknaraðili því að varnaraðili endurgreiði henni mismun þess sem hún hefði átt að greiða varnaraðila vegna tjónsins og þess sem hún hafi verið rukkuð fyrir, alls 1.619,25 dollara.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi skuldfært kreditkort hennar um 2.388,94 dollara án hennar samþykkis. Hafi sóknaraðili óskað eftir endurgreiðslu án árangurs. Sóknaraðili kveðst hafa keypt víðtækustu tryggingu sem varnaraðili bauð upp á þar sem fullyrt hafi verið að sóknaraðili myndi ekki bera neina fjárhagslega ábyrgð á tjóni á bifreiðinni. Sóknaraðili hafi hins vegar lent í miklum vindhviðum undir Hafnarfjalli sem hafi farið upp í 56 m/s og verið nauðbeygð að yfirgefa bifreiðina til öryggis. Kveðst sóknaraðili jafnframt hafa lagt sig í hættu vegna fljúgandi skilta og ljósastaura á svæðinu auk þess að hafa slasast á fæti við að koma sér úr bifreiðinni í óveðrinu.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili tók á leigu bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...], frá 20. til 26. febrúar 2022. Sóknaraðili festi auk þess kaup á svokallaðri „Platinum“ tryggingu hjá varnaraðila. Á leigutímanum lenti sóknaraðili í því að vindhviða feykta upp annarri framhurð bifreiðarinnar í óveðri undir Hafnarfjalli með þeim afleiðingum að hún skemmdist. Þann 26. febrúar 2022 skuldfærði varnaraðili kreditkort sóknaraðila um 2.388,94 dollara vegna tjónsins. Sóknaraðili telur umrætt tjón hafi átt að falla undir þá tryggingu sem hún keypti af varnaraðila og að henni hafi aðeins borið að greiða varnaraðila 769,69 dollara vegna tjónsins. Krefst sóknaraðili þar af leiðandi endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 1.619,25 dollara.

Varnaraðili starfar samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Í 6. mgr. 6. gr. laganna segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða. Ökutækjaleiga skuli gæta þess að skráningarskyld ökutæki til útleigu séu í góðu ásigkomulagi, hljóti gott viðhald og eftirlit og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau í lögum og reglugerðum. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7.

gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015. Í 3. mgr. ákvæðisins kemur fram að ökutækjaleiga skuli gæta þess að leigutakar njóti jafnræðis um upplýsingar, verð og önnur viðskiptakjör, svo og að leigutaka séu eigi settir ólögmetir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í máli þessu er óumdeilt að hin leigða bifreið varð fyrir skemmdum hjá sóknaraðila þegar vindhviða feykti upp annarri framhurð hennar í óveðri undir Hafnarfjalli í febrúar 2022. Ágreiningur aðila varðar því ekki tjónið sjálft og fjárhæð þess en lýtur hins vegar að því hvort sóknaraðili hafi verið tryggð fyrir umræddu tjóni með kaupum hennar á svokallaðri „Platinum“ tryggingu hjá varnaraðila. Sóknaraðili telur upplýsingar um trygginguna á vefsíðu varnaraðila misvísandi og villandi. Þá ber sóknaraðili því við að starfsmaður varnaraðila hafi ekki upplýst hana um undantekningarákvæði í skilmálum tryggingarinnar.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. Af honum má ráða, líkt og áður hefur verið fjallað um, að sóknaraðili keypti aukatryggingu af varnaraðila, „Platinum package“. Samkvæmt almennum skilmálum leigusamnings aðila, sem og upplýsingum á vefsíðu varnaraðila, var innifalið í þeirri tryggingu eftirfarandi: Super Collision Damage Waiver (SCDW), Gravel Protection (GP), Tire Protection (TP), Sandstorm Protection (SAAP), og Theft Protection. Í tryggingunni felst samkvæmt skilmálum varnaraðila um hana m.a. að sóknaraðili beri enga sjálfsábyrgð á tjóni á bifreiðinni. Í leigusamningi aðila er hins vegar að gerð grein fyrir tjónstilvikum sem eru undanskilin öllum tryggingum varnaraðila og segir m.a. eftirfarandi um það í leigusamningi aðila: „*The renter is always financially responsible for damages which are not covered by any of our insurances. Examples of those damages are:e) damages caused to the vehicle by the wind blowing up doors, tailgate or bonnet*“. Umræddar upplýsingar er jafnframt að finna á vefsíðu varnaraðila í umfjöllun hans um tryggingar. Þá kemur fram í leigusamningi aðila að: „*[b]y signing this rental agreement, I acknowledge what insurance is included and my liability in case of damage. I acknowledge what my insurance does not cover, and I am fully liable for any cost that may arise from these incidents...*“

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um kaup á aukatryggingu vegna leigu á bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila byggði hún þá ákvörðun sína á upplýsingum á vefsíðu varnaraðila sem og upplýsingum frá starfsmanni varnaraðila. Að mati kærunevndarinnar er ekki unnt að fallast á með sóknaraðila að upplýsingar, sem fram hafi komið á vefsíðu varnaraðila varðandi undanskilin tjónstilvik, hafi verið misvísandi eða villandi. Þvert á móti kemur skýrt fram að undanskilið tryggingu sé tjón vegna þeirra atvika sem uppi voru í þessu máli, þ.e. þegar vindur feykir upp bílhurð. Þá ber að líta til þess að sömu upplýsingar er að finna í leigusamningi aðila sem sóknaraðili undirritaði við upphaf leigutíma. Þá

kemur fram í skilmálum varnaraðila um svokallaðar „*Sand and Ash protection*“ og „*Gravel protection*“ að þær tryggingar bæti samkvæmt orðanna hljóðan aðeins tjón sem komi til vegna þess að utanaðkomandi hlutir kastist í leigubifreið. Að mati kærunefndarinnar er ekkert í lýsingu framangreindra trygginga sem gefur til kynna að umþrætt tjón sé tryggt með þeim tryggingum. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki séð samningurinn sem slíkur hafi verið ósanngjarn eða andstæður góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 1.619,25 bandaríska dollara.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson